

生活リハビリクラブ麻生【通所】

	利用者・家族からのご意見	リハビリからの回答
1	いつも身の周りや身体のこと言葉をかけてくださることが大変うれしいです。	心配事がありましたらなんでも相談してください。
2	コロナ禍デイ休止のある中で、可能な限り通常運営を…と心をくわいてくださっていることに感謝申し上げます。参加することで、生活のリズムが整って楽しみや励ましをいただいている母（そして、家族も！）にとってデイは命綱のような存在だと思います。これからも介護の知識を教えてくださいと心強いです。	新型コロナウイルス感染症がとても心配ですが、3密を避けてマスクや換気、アルコール消毒などを行い注意して開所しています。お気づきの点やわからない事がありましたら遠慮せず質問してください。
3	四字熟語カルタなど取り入れて下さるとうれしいですね	カルタはいろいろな種類を用意していますのでスタッフに伝えてください。
4	主治医から言われましたがデイの中で役割（仕事）を与えてもらうと責任感が出てよりよいといわれました。もし可能であればご検討お願いします。	食後の片付けをお手伝いしていただいています。

5	<p>デイサービスの事は以前より知っていましたが、内容は自分が利用してから知ったことばかりです。スタッフ皆様の心あるお世話、おいしい昼食、送迎のありがたさ、深く感謝しています。腰と足が悪く外出のできない私に素晴らしい1日をプレゼントしていただいています。</p>	<p>今後も楽しんでいただけるアクティビティを考えていきたいと思っています。</p>
6	<p>認知度が進み入浴などを拒否するような場合もあるかもしれませんが何とかなだめて入浴するように導いてください。</p>	<p>スタッフもスキルを上げて、安心して入浴が出来る様努力していきます。</p>
7	<p>現在週2回利用していますが週3回利用できますでしょうか？ 本人は毎日でも利用したいような様子です。</p>	<p>ケアマネージャーに相談し1日増やしました。</p>
8	<p>今日までこんなに元気でいられるのもデイに通う意欲があつての事、さらに体温を測ったり手洗いうがいしたりなども、とても上手にアシストをしていただいているので、良い習慣になりました。スタッフの皆様、ドライバーさんなどとなかなかお会いできないので、デイのお便りにお顔を載せて一言コメントをいただけると安心します。介護面とは別に一般的な社会マナーも皆さんと講習の機会をもたれるとより良いサービスとなると思います。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症流行のため、家族交流会を中止としましたので、スタッフ紹介は今後考えていきたいと思っています。社会マナーにつきましては気になることがございましたら申し出て下さい。日々勉強していきます。</p>

9	全部良いです。いつもお世話になって感謝しています。93歳まで長生きし、ご迷惑をかけることもあると思います。生きていくことが大変となっており、これからもお世話になります。	安心してご利用していただけるよう、スタッフもスキルを上げて頑張ります。
10	本人はいつも楽しいと言っています。いろいろ注文を言いますが駄目なものはダメと言ってください。希望を取り入れると次々と言い出しかねません。	ゆっくりお話をすれば分かっていただけます。どうしてもできない時はお伝えしています。
11	温かい対応に感謝の気持ちでいっぱいです。	ありがとうございます。
12	いつも階段等ではドライバーさん等には大変手間をかけています。長椅子等、改善策がありましたらお聞かせください。	階段昇降はご心配いただかなくても大丈夫です。
13	バラエティに富んだメニュー、楽しい行事食など「食」の幸せがアップしています	食事は大切なサービスの1つです。今後も喜んでいただけるように工夫していきます。
14	スタッフやドライバーがいつも笑顔で接して下さるので本人も笑顔になっています	今後も笑顔で接することが出来る様頑張っていきます。
15	体力的にできることややりたいことを見極めて対応をしてくれます	ご希望がありましたら遠慮せず申し出てください。

生活リハビリクラブ麻生【訪問】

	利用者・家族からのご意見	リハビリからの回答
1	介護の負担が減り、大変助かっています。コロナの感染が年単位で続くと予想されますので、感染者が激増し、感染のリスクが一般より高いためにデイサービスへ通えない利用者が参加できるツールとして、オンライン（Zoom など）体操できたらいいなあと思います。	外出も少なくなり運動不足になっておられる方も増えています。オンライン体操はYouTube などいろいろな出されていますのでご利用されてはいかがでしょうか。
2	かがんだりしゃがんだりできないので、隅々まできれいにしてもらっています。	リハビリのために、出来るところはして頂き、出来ない所をお手伝いさせていただきます。
3	いつも体調の気遣いをいただいています。	毎週、体調の確認をすることで、いち早く変化に気づけます。これからお元気で過ごしていただけるよう、よりよいサービスに努めます。
4	ちょっとした変化などもすぐにご報告いただいています。	ご家族の留守の間状況や変化などを記録することで、ご安心頂ければと思っております。
5	いつも私自身の勝手なことでも優しく聞いてもらっています。	お話しを伺い、出来る範囲で対応させていただきます。

6	<p>コロナの中で各自が私生活でも気を配って仕事へ望まれる姿にプロ意識を感じ、胸打たれました。当人たちは、日々それなりに楽しく過ごしていられるのでまだまだお力を借りたく存じます。外出もできず、お忙しい時に連絡手段となるネットワークがどの程度使えるでしょうか。電話よりショートメールのほうが早かったりもしますので、より良いコミュニケーションためにもアナログ的な良い部分は残しつつも改善されていくと嬉しいです。事業所が移転とか建て替えと伺いましたが、その辺り情報があればお聞きしたいです。デイのようにお便りがあっても嬉しいです。</p>	<p>いつもご意見ありがとうございます。電子化できるところは対応していけるように努力します。事業所の移転のことははっきり決まった時点で皆様にお知らせしていきます。</p>
7	<p>何時間サービス提供していただけるのかははっきりわかりません。</p>	<p>ケアマネジャーのプランに沿ってサービス時間が決まっています。計画書に書いてあるのでご説明します。</p>
8	<p>サービス内容はどんなことまでお願いできますか？当日別のことをやってもらうことはできますか？</p>	<p>介護保険でできる事は決まっています。ケアマネジャーの計画のもとにサービスを行っていますので、計画書に入れていないことはできません。必要であれば、ケアマネジャーにご相談ください。</p>
9	<p>開始時間、終了時間の定義はどうなっているのでしょうか。ヘルパーさんによって差があるのではと感ずることがあります。時に不満な作業もありますが、サービスを受けている立場では意見は控えてしまいます。</p>	<p>計画書に基づいてサービスを行っていますが、ヘルパーによって時間やサービスが違っているのでしたら、確認いたします。ご不満があるようでしたらどうぞご遠慮なく、責任者でもケアマネジャーでも結構ですのでご相談ください。出来る限り改善いたします。</p>

10	サービス時間を過ぎると道具をそのままにして帰る人がいます。サービスはどこまでなのでしょう、洗濯掃除（掃き掃除）フロア掃除のみですか？ガラス拭きなどは不可ですか？	大変申し訳ありませんでした。使ったものは必ずもとに戻して終了することになっています。以後気をつけるように注意します。掃除は一般的な掃除はできますが大掃除的なことはできません。ガラス拭きも大掃除の部類に入るので、出来る所とできない所があります。
11	正確に約束時間に来てもらっています。	いつもありがとうございます。これからも満足していただけるよう心掛けていきます。
12	定刻の少なくとも 5~10 分前には必ず来宅され、定刻時には仕事に入って作業されてます。今まで遅れたことは一度もありません。親身になって対応していただき、当方の質問や希望に対しても豊富な知識で懇切に回答していただいています。細部にわたり手抜きなしで作業されて満足しています。不在、通院のための変更申し出に対して必ず当方の希望通りの確に対応していただいています。	いつもありがとうございます。ご不在、通院のための変更はご相談いただければ出来る範囲で対応させていただきます。
13	とても感じの良い方で、あいさつも明るくしていただき嬉しく思っています。	いつもありがとうございます。こちらこそ気持ちよくお仕事させていただきます。
14	いつも丁寧にノートに様子を書いてくださり助かります。	ご家族が離れていらっしゃるとなかなか様子がわかりにくいと思います。出来る範囲でご様子を記録します。

15	しっかり時間の管理ができています。変更後の日にちが限られている中でも利用調整してもらっています。	変更できる曜日が限られているのでご希望に沿えないこともありますが、出来る限り対応させていただきます。
----	--	--

生活リハビリクラブ麻生【居宅】

	利用者・家族からのご意見	リハビリからの回答
1	ケアマネのお仕事を十分なさっていると感心しています。	ありがとうございます。
2	デイサービスで役割を持たせてもらおうと責任感が出てやりがいを持てるので良いとのことでした。	デイサービスへも同様のご意見を頂いていますので、検討させていただきます。
3	ベッドも調子が良くて大丈夫です。	これからも必要なサービスをご提供させて頂きたいと思えます。